

М. Е. Вольфсон

Нижний Тагил, Россия

**Иерархическое распределение информации по позициям
в успешной деловой беседе**

Аннотация. Жанр деловой беседы предполагает четкое очерчивание общей темы беседы, ее основных тематических блоков. Сравнивается непринужденная беседа и деловая. Последняя всегда предполагает деловую ситуацию и направлена на решение какой-то проблемы. Переговорный процесс является составной частью деловой беседы. Для него характерна определенная иерархия уровней понимания речевого сообщения: семантический, этносемантический, паралингвистический и дискурсивный.

Ключевые слова: диалог; общение; деловая беседа; денотаты.

M.E. Volfson

Nizhny Tagil, Russia

**Hierarchical Distribution of Information
in a Successful Business Conversation**

Abstract. The genre of business conversation assumes clear definition of a general topic of the conversation and its main thematic units. Natural and business conversations are compared in the article. The latter always presupposes business situation and is aimed at solution of a problem. Negotiation process is an inseparable part of a business conversation. Its characteristic feature is a definite hierarchy of the levels of understanding of speech message: semantic, ethno-semantic, paralinguistic and discursive.

Key words: dialogue; communication; business conversation; denotation.

В работе [3] рассмотрена методическая схема обучения диалогу как общению. Формирование партнерами диалогиче-

ского общения в рамках этой схемы понятий, соответствующих речевой ситуации, делает возможным реальное взаимное понимание. Дидактический смысл понятийного наполнения диалогического общения следует из сопоставления жанров непринужденной беседы, деловой беседы и научной дискуссии с соответствующими им преимущественными типами сообщений и таксонимической структурой понятия.

Жанр непринужденной беседы подразумевает определение, пусть даже в самом общем и размытом виде, темы этой беседы, ее направленности, определяющей речевые действия партнеров общения и эффективность общения. Это означает отнесение темы к определенному классу тем. В жанре непринужденной беседы тема дискурса представляется в виде макропозиции [9], которой должен соответствовать определенный класс денотатов [3]. В таком случае, в процессе как говорения, так и слушания, при извлечении из памяти текста, соответствующего любому предыдущему речевому действию, прежде всего восстанавливается тема. Это и должно обеспечивать целостность коммуникативного процесса, способствующую реальному взаимопониманию партнеров диалогического общения в жанре непринужденной беседы.

Жанр деловой беседы предполагает не только достаточно четкое очерчивание общей темы беседы, но и выявление основных тематических ее блоков на уровне общих характерных признаков декларируемых партнерами интересов и намерений, являющихся содержанием прямых сообщений. Этот уровень обеспечивается определением не только классов, но и общих характерных признаков денотатов [3], соответствующих тематическим блокам деловой беседы. Как и в случае непринужденной беседы, тема дискурса представляется в виде макропозиции [9]. В процессе коммуникации информация передается порциями, каждой из которых соответствует пропозиция. Если в непринужденной беседе дальнейшее развитие дискурса на основе макропозиции происходит путем возможного ветвления цепочек пропозиций (проявляющееся в нелинейности этих цепочек), то в деловой беседе когерентность (смысловая связность) дискурса должна обеспечиваться связностью пропозиций следующих иерар-

хических уровней, соответствующих информационному наполнению тематических блоков этой беседы.

«Деловая беседа отличается от других типов беседы тем, что она происходит в деловой ситуации (ситуации делового общения) и направлена на решение конкретной проблемы; в результате такой беседы меняется существующая деловая ситуация и создается новая (... если конкретная проблема получила в ходе беседы свое решение, то или иное)» [8, с. 336]. Строго говоря, проблемой называется явление невозможности разрешения значимой для человека ситуации имеющимися в наличии средствами. «Проблема не имеет решения – она стоит себе, как башня с неизвестной начинкой в тумане, напоминая только, что ее надо штурмовать. И никакой конкретики» [11]. На самом деле, под проблемой мы понимаем общие размытые очертания возникающих перед нами принципиальных трудностей, требующих наших внимания, оценки, действий. В то же время задачей называется совокупность образной, вербальной и аналитической информации, отражающая **конкретный** процесс, установление причин, хода или результата которого представляет интерес для человека [4].

Как указывает А.К. Михальская [8, с. 337], «деловая риторика рекомендует при подготовке к деловой беседе определить ее тему, цель и задачи». Говоря о проблеме в определенном выше смысле, мы имеем в виду концепт – «совокупность разноуровневых элементов, объединенных для обозначения определенного фрагмента картины мира, детерминированного целым рядом параметров и именованных данным языком» [10]. Для определения темы дискурса, тем более – дидактического, ее необходимо представить в виде макропозиции [9], что обеспечит некоторое намеренное ограничение имплицитных значений. Это, как уже было отмечено выше, соответствует отнесению темы беседы к классу денотатов. «Цель – мета, предмет, в который кто метит, наводит, старается попасть; конечное желание, стремление, намеренье, чего кто силится достигнуть» [5]. Удержание цели в ходе деловой беседы как «конечного желания, стремления, намеренья» обеспечивается развитием одной из возможных линейных цепочек пропозиций иерархических уровней, сле-

дующих за макропозицией. Это соответствует определению общих характерных признаков денотатов, представляющих тематические блоки в рамках беседы. Такое определение приводит к существенной доле прямых сообщений [8, с. 61] в ходе деловой беседы, что принципиально отличает ее от беседы непринужденной, содержание которой наполняется преимущественно метасообщениями [8, с. 62].

Приведенное выше определение задачи [4] указывает на то, что в пределах определенных тематических блоков деловой беседы сопоставление (возможно, переходящее в противопоставление) интересов влечет за собой нелинейность цепочек пропозиций иерархических уровней, соответствующих отличительным, детализирующим признакам конкретных денотатов [3]. Интерес – потребностное отношение или мотивационное состояние, побуждающее к познавательной деятельности, развертывающейся преимущественно во внутреннем плане [1]. Чрезвычайно личностный характер этого внутреннего плана обуславливает индивидуальность проявлений интересов делового общения, что и является причиной нелинейности упомянутых цепочек пропозиций в развитии тематических блоков деловой беседы.

Частным случаем деловой беседы является переговорный процесс. Для него характерна определенная иерархия уровней понимания речевого сообщения [2, с. 44]. Семантический, этносемантический и паралингвистический уровни при этом с очевидностью представляют собой элементы концептосфер, которые, с одной стороны, связаны с языком, а с другой – с достаточно устойчивыми моделями восприятия и постижения мира [10]. Именно на этих уровнях происходит формирование проблем делового общения. Четвертый уровень – дискурсивный – отражает понимание сообщения и метасообщения как одно из основных условий успешности переговоров [2, с. 53]. Согласно методической схеме обучения диалогу как общению [3], именно сочетание прямых сообщений и метасообщений характерно для деловой беседы.

Распределение информации по пропозициям в рассмотренных случаях диалогического общения схематически выглядит лишь относительно упорядоченным.

Попытка схематизировать вышесказанное приводит нас к выводу о том, что по мере лингвистически-модельной [7, с. 304] определенности жанровых фаз развития диалогического общения [3] возрастает возможность распределения информации по отдельным пропозициям и выстраивания линейных цепочек пропозиций. В результате создается направленный в информационном плане текст диалога, что повышает реальное взаимопонимание его участников и, следовательно, их внутреннюю мотивацию [6] в отношении диалогического общения. При обучении диалогу как общению активным субъектом этих процессов является преподаватель (учитель).

В рамках дидактического дискурса при обучении деловому общению как на родном, так и на иностранном языке в задачу преподавателя входит обеспечение следующих действий.

1. Рассмотрение и осознание проблемы, лежащей в основе деловой беседы, в качестве концепта.

2. Представление темы деловой беседы в виде макропропозиции отнесением предмета обсуждения к классу денотатов.

3. Удержание цели деловой беседы на уровне ее тематического блока определением общих характерных признаков соответствующих денотатов и развитием одной из возможных линейных цепочек пропозиций иерархических уровней, следующих за макропропозицией и соответствующих тематическому блоку.

4. Поддержание нелинейности цепочек пропозиций при решении конкретных задач деловой беседы для придания ей гибкости и, возможно, более полного удовлетворения интересов партнеров диалогического общения.

ЛИТЕРАТУРА

1. Большой психологический словарь / сост. и общ. ред. Б. Мещеряков, В. Зинченко, – СПб.: Прайм-ЕВРОЗНАК, 2005, 2005. – 672 с. (Проект «Психологическая энциклопедия»).

2. Ведение переговоров: междисциплинарный подход / Ответственные редакторы: М.И. Панов, В.В. Петров, А.В. Су-

рин. – М.: Университетский гуманитарный лицей; Янус-К, 1998. – 180 с.

3. Вольфсон М.Е. Методическая схема обучения диалогу как общению.

4. Галагузов А.Н. Сборник социально-педагогических задач: учеб. пособие для студентов / А.Н. Галагузов, И.А. Ларионова; Урал. гос. пед. ун-т. – Екатеринбург, 2006. – 92 с.

5. Даль В.И. Толковый словарь великорусского языка. – М.: ОЛМА-ПРЕСС, 2003. – 573 с.

6. Ильин Е.П. Мотивация и мотивы. – СПб.: Питер, 2000. – 458 с.: ил. – (Серия «Мастера психологии»).

7. Лингвистический энциклопедический словарь / гл. ред. В.Н. Ярцева. – М.: Сов. энциклопедия, 1990. – 685 с.

8. Михальская А.К. Основы риторики: Мысль и слово: учеб. пособие для учащихся 10 – 11 кл. общеобразоват. учреждений. – М.: Просвещение, 1996. – 416 с.

9. Олешков М.Ю. Пропозициональная синхронизация в дидактическом дискурсе.

10. Прохоров Ю.Е. Концепт, текст, дискурс в структуре и содержании коммуникации: автореф. дис. докт. филол. наук. Екатеринбург, 2006. – 38 с.

11. Фролов А.А. Давайте подумаем. Екатеринбург: Банк культурной информации, 2003. – 80 с.

© Вольфсон М.Е., 2008